

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก
ชื่อนักศึกษา	นาง ผ่องพรรณ จันทร์โอชา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ฤกษ์ชัย คุณูปการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ธีรวงษ์ชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวารีย์ วงศ์วัฒนา
สาขา	การบริหารการศึกษา
ปีที่สำเร็จการศึกษา	2543

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงของธนาคาร ด้านระบบบริหารของธนาคาร ด้านระบบบริการของธนาคาร ด้านสวัสดิการของธนาคาร และด้านโอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก รวม 6 สาขา จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารของธนาคาร ระบบบริการของธนาคาร ระบบสวัสดิการของธนาคาร โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านความพึงพอใจต่อความมั่นคงของธนาคารที่อยู่ในระดับมากที่สุด
2. พนักงานที่มีสถานภาพในหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
3. พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

Title Job Satisfaction of The **Personnel** Banks :  
A Case Study of Bangkok Bank Public  
Company Limited In Phitsanulok

Author Mrs. Phongphan Chan - o - cha

Advisors Associate Professor Ruekchai **Khunopakarn**  
Assistant Professor **Dr.Phaisan** Rewthongchai  
Assistant Professor Suwaree **Wongwattana**

Field Educational Administration

Year 2000

### ABSTRACT

This research aimed to study the Bangkok Bank Public Company Limited personnel's satisfaction in 5 aspect of working : the stability of the bank, the administration system , the service system , the personnel welfare and the opportunity to progress in their positions 120 persons in 6 branches of the bank in Phitsanuloke 120 persons are subjects of the study. The data were collected by using rating scale questionnaire and the data were anshysed by percentage, mean, standard and t-test.

The results indicated that :

1. The most of the personnel were satisfied with their jobs in the aspects of their stability, the asministration system, the service system, the welfare system and their opportunity in the progression at the higher level.
2. The personnel with different had different job satisfaction.
3. Male and .female personnel did not have different job satisfaction.
4. The personnel with different experience did not have different job satisfaction.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จไปด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ฤกษ์ชัย คุณูปการ ซึ่งเป็นประธานควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล รวีรงค์ชัย และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวารีย์ วงศ์วัฒนา ซึ่งเป็นกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์จนทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นับว่าเป็นเกียรติอย่างสูงสำหรับผู้วิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นงคราญ กาญจนประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจพร สุนทรสมัย ดร.พัชรินทร์ สิริสุนทร นายประยงค์ ยืนวงศ์ ผู้จัดการธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาห้าแยกโลกมะดุม นนทบุรี คู่มใหญ่โต เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งผู้บริหารและพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง ๕ สาขา คือ สาขาพิษณุโลก สาขาห้าแยกโลกมะดุม สาขา วังทอง สาขามงกระทุ่ม สาขาอ้อยถนนวนนเรศวร และสาขาอ้อยถนนวนสิงห์วัฒน์ ที่กรุณาให้ ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์กุลยา จันทวีอรุณ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้วิจัยในการตรวจสอบเอกสารวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มังกร ทองสุขดี ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณา ให้คำแนะนำเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทรงคุณค่ามากยิ่งขึ้น

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตเวทิตาคุณ แต่ผู้บังเกิดเกล้า คุณพ่อเปล่ง และคุณแม่พวงเล็ก กันตะบุตร ขอมอบเป็นสักการะคุณแต่ คณาจารย์ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ขอมอบแด่ พันเอกปรีชา จันทรโอชา และสมาชิกทุกคน ในครอบครัว “จันทรโอชา” ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ผ่องพรรณ จันทรโอชา